

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK,
KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *BARBERSHOP* DI
KARAWACI, TANGERANG**

**LISTYA RESMI TINAMORA
8215118165**



**Skripsi Ini Ditujukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE,
CUSTOMER SATISFACTION, AND TRUST TOWARD
CUSTOMER LOYALTY OF BARBERSHOP IN KARAWACI,
TANGERANG**

**LISTYA RESMI TINAMORA
8215118165**



**This Thesis is Written as One of The Requirements For Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAJEMEN
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

ABSTRAK

Listya Resmi Tinamora, 2015; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Barbershop* di Karawaci, Tangerang. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, M.Si, Ph.D

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan *barbershop*, 2) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara citra merek dengan loyalitas pelanggan *barbershop*, 3) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan *barbershop*, dan 4) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepercayaan dengan loyalitas pelanggan *barbershop*. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang dalam enam bulan terakhir telah mengunjungi *barbershop* yang sama lebih dari dua kali. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih terdapat kekurangan pada kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan *barbershop*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) Adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 31.3%. 2) Adanya pengaruh yang signifikan dari citra merek terhadap loyalitas pelanggan sebesar 29.4%. 3) Adanya pengaruh yang signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 28.4%. 4) Adanya pengaruh yang signifikan dari kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 33%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan, kepercayaan, loyalitas pelanggan, *barbershop*

ABSTRACT

Listya Resmi Tinamora, 2015; The Influence of Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Trust Toward Customer Loyalty of Barbershop in Karawaci, Tangerang. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, M.si, Ph.D

The purpose of this research are: 1) To know the influence of service quality toward customer loyalty of barbershop, 2) To know the influence of brand image toward customer loyalty of barbershop, 3) To know the influence of customer satisfaction toward customer loyalty of barbershop, 4) To know the influence of trust toward customer loyalty of barbershop. Object of the research consist of 200 respondents that already went to the same barbershop more than twice in last six month. The result of descriptive test shows that service quality and trust are less towards loyalty. The hypothesis test shows: 1) there is significant influence from service quality toward customer loyalty about 31.3%. 2) there is significant influence from brand image toward customer loyalty about 29.4%. 3) there is significant influence from customer satisfaction toward customer loyalty about 28.4%. 4) there is significant influence from trust toward customer loyalty about 33%.


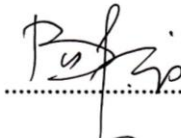


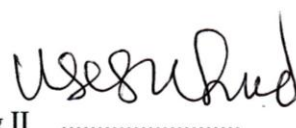
Keywords: service quality, brand image, customer satisfaction, trust, customer loyalty, barbershop

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19571207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> Ketua NIP. 19720506 200604 1 002			31/7 ¹⁵
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		31/7 ¹⁵
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli		31/7 ¹⁵
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		31/7 ¹⁵
5. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19720212 200812 1 001	Pembimbing II		31/7 ¹⁵

Tanggal Lulus : 29 Juli 2015

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Juli 2015.....

Yang membuat pernyataan



Listya Resmi Tinamora

No. Reg 8215118165

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena kasih-Nya yang begitu besar telah memberikan kesempatan dan hikmat kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I
2. Bapak Usep Suhud, M. Si, Ph.D selaku dosen pembimbing II
3. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, MM dan Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji.
4. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
7. Mbak Fitri selaku staff jurusan Manajemen yang telah membantu urusan administrasi. Bantuan yang diberikan sangat membantu peneliti.

8. Kedua orangtua saya Robin Siahaan dan Rusminar Hutadjulu, Abang Lando dan Aditya Siahaan yang telah melimpahkan begitu banyak perhatian, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Para sahabat dan teman dekat Christiando Siringoringo, Telly, Elke Sabrina, Dede Rosmauli, Fitra Ramadhani, Rahma Fathia, dan teman-teman Manajemen 2011 lainnya yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman Kelompok Kecil, Gereja, Rumah, dan PMK yang terus memberikan semangat, doa, dan motivasi kepada peneliti.

12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2015

Listya Resmi Tinamora